



ESCOLA INDUSTRIAL
E COMERCIAL

ESCOLA SECUNDÁRIA S. LOURENÇO



ESCOLA SECUNDÁRIA
DE S. LOURENÇO —
— **PORTALEGRE**



PLANO DE COMUNICAÇÃO





Comunicação é a arte de ser entendido.

Peter Ustinov



ÍNDICE

1. Introdução	4
2. Função e objectivo da comunicação	5
3. Análise SWOT	6
4. Objetivos do Plano de Comunicação	7
5. Destinatários do Plano de Comunicação	8
6. Identificação das informações essenciais para cada público-alvo	9
7. Identidade Visual	10
8. Meios de comunicação	12
9. Regulamento da utilização dos suportes de comunicação	15
10. Ações Estratégicas de Comunicação	16
11. Monitorização e avaliação	18
12. Anexos	19



1. Introdução

“ O sucesso de uma organização é o resultado do esforço coletivo do grupo. Em cada grupo todos temos um papel, todos temos algo a contribuir para o trabalho a ser realizado, logo para o desempenho e os resultados finais da organização. ”

Miguel Almeida - CEO da NOS

Tomar consciência do papel (ou dos vários papéis) que cada um desempenha dentro de uma organização ou instituição é fulcral para o sucesso da mesma enquanto um todo. O resultado final de uma instituição é a soma de todos esses pequenos comportamentos e atitudes e se, como é prática muitas vezes, uns acabam por fazer a mais para suprimir as falhas de outros, o resultado melhora, mas é não só enganador, como esporádico, pois se repetido muitas vezes leva a um cansaço e um regresso ao início: todos têm um papel a desempenhar no sucesso.

Quer em busca deste sucesso comum, quer na compreensão do papel de cada um, há um factor indispensável: a comunicação.

Comunicar é uma necessidade tão inata e intrínseca ao ser humano como o da sua própria existência, mas é, simultaneamente, uma tarefa nem sempre fácil pois nem sempre o entendimento de quem recebe a informação é igual à intenção de quem a emite.

Impulsionados pelo desenvolvimento tecnológico, a sociedade actual vive muito com base no imediato e na mudança constante. Esta nova forma de estar tem também um enorme reflexo no modo em como a informação e a comunicação são realizadas, não sendo o meio escolar e educativo uma exceção. Há novos desafios e exigências na forma de preparar os nossos alunos para este mundo em constante transformação e, na comunicação interna e externa da nossa unidade orgânica existe também o desafio de equilibrar o uso das novas tecnologias de comunicação disponíveis não desumanizando o processo comunicativo.

“ É irónico mas verdadeiro que, nesta era de comunicações electrónicas, a interacção pessoal está-se a tornar mais importante que nunca. ”

Regis McKenna

A eficiência e eficácia comunicacional não são metas tão fáceis de concretizar como se presume, mas residem nelas grande parte do sucesso de uma instituição. Este plano visa atingir um certo grau de uniformização e procedimentos, sendo que muito existe – e sempre existiu – numa base prática e rotineira de procurar soluções e transmitir informação, não sendo esta prática menos importante no funcionamento das atividades regulares e nos processos de circulação de informação na e da ESSL.

O modo como se comunica e a pertinência das comunicações têm um forte impacto naquilo que é a imagem pública de uma instituição e estabelece não só os moldes da sua relação com a comunidade, como cria o seu próprio espaço na mesma.

Na comunicação interna, a articulação entre pessoas e órgãos, e a uniformização e automatização de procedimentos, são uma importante base da organização e de transmissão da sua cultura, missão, visão e valores da ESSL.

Este plano de comunicação – que se quer também que possa ser de reflexão individual e colectiva - deve responder à necessidade de todos os elementos da comunidade educativa e contemplar as várias vias de comunicação quer interna, quer externamente. Pretende-se a existência de interacção entre os intervenientes e de uma comunicação exigente, pertinente, adaptada a cada público, atempada e atualizada.

É necessário continuar a identificar as insuficiências e problemas na comunicação da ESSL e procurar suprimi-los apontando, separadamente, duas grandes vias: interna e externa.

Este plano consubstancia não só novos caminhos e indicações de circulação da informação, como também o formalizar de processos intrinsecamente realizados. Revela os objectivos e tenta caracterizar os destinatários e os canais prioritários para cada um deles.

Apesar da existência deste plano, o mesmo é orientador, ou seja, não tem um cariz obrigatório e será sempre justificadamente flexível e adaptável às circunstâncias.

Qualquer tipo de comunicação deve garantir o cumprimento das regras do RGPD - Regulamento Geral de Proteção de Dados.

2. Função e objectivo da comunicação

Para comunicar de forma eficaz, devemos perceber que somos todos diferentes na forma como percebemos o mundo e usar esse conhecimento como um guia para a nossa comunicação com os outros.

Tony Robbins

Para uma comunicação eficaz é sempre necessário identificar **a quem** se vai comunicar, **o que** se vai comunicar, o **como** vamos comunicar, **quem** vai comunicar e ter uma noção do **resultado/objectivo** pretendido com essa comunicação.



Mesmo se reduzirmos o universo comunicativo ao contexto escolar, os tipos e contextos de comunicação são extremamente variados. A adequação e clareza do processo comunicativo devem ser transversais a qualquer tipologia que a comunicação assuma. Esta adequação e clareza deve ter em conta factores como o alvo da mensagem e a própria mensagem, que pode assumir uma (ou várias) das seguintes variantes:

- **Informativa** - Quando buscamos transmitir informações a um público-alvo a para diferentes públicos (alunos, pais, professores, assistentes e/ou comunidade externa).
- **Instrutiva** - Orientar e instruir membros da comunidade escolar sobre procedimentos, regras, eventos e outros assuntos importantes.
- **Motivacional/Relacional** - Inspirar e motivar alunos, professores e funcionários, promovendo um ambiente positivo e incentivando o desempenho e o envolvimento; reforçar as relações interpessoais e institucionais, criando e preservando sentido de pertença, o senso de comunidade e de colaboração entre todos.
- **Persuasiva** - Quando é necessário influir sobre atitudes e comportamentos, incentivando a adoção de boas práticas, a participação em eventos e o apoio a iniciativas da escola ou cumprimento de obrigações próprias da função.
- **Imagem / divulgação** - Quando se realizam promoções de eventos/atividades da escola ou se enunciam conquistas da escola e/ou dos seus membros, tanto internamente quanto para a comunidade externa; a nossa comunicação externa é a cara da instituição e espera-se que fortaleça a imagem e a reputação da ESSL.

// *A qualidade da nossa comunicação não é determinada pela forma como dizemos as coisas, mas pela forma como somos compreendidos.*

Andrew Grove, CEO da Intel Corporation

De todas estas variantes acima referidas - e outras que possam não constar aqui - é importante a existência de feedback, e da criação de um mecanismo e/ou momento e oportunidade para ele exista; é fulcral no processo comunicativo ouvir a outra parte e conhecer a sua visão do tema, a ideia com que ficou da mensagem recebida, pois só assim conseguimos assegurar-nos que a mensagem foi compreendida do modo que se pretendia. É importante que alunos, professores, pais e outros membros da comunidade se sintam à vontade para comunicar e usar os canais comunicativos corretos e adequados. A comunicação deve ter sempre duas vias de modo a permitir uma melhoria contínua e uma construção partilhada, sobretudo no que toca à comunicação interna, que é uma ferramenta estratégica fundamental na gestão e no desenvolvimento organizacional.

3. Análise SWOT

Desde o ponto de partida, já muito foi feito na melhoria da comunicação da ESSL. Há uma notória evolução naquilo que acreditamos ser um bom caminho na dinamização e promoção da nossa actividade e da nossa imagem. Contudo, consideramos existirem ainda algumas dificuldades, há sempre constrangimentos, bem como, oportunidades e é nossa vontade continuar este caminho de melhoria e evolução. Para nos guiar, a leitura no estado actual será mais fácil através da análise SWOT que em seguida se apresenta:



4. Objetivos do Plano de Comunicação

São objectivos deste plano definir algumas práticas de comunicação quer interna, quer externa:

- **Agilizar a comunicação interna e externa** Predefinir e estabelecer canais de comunicação rápidos e eficientes para facilitar o fluxo de informações dentro da escola e entre a escola e a comunidade externa.
- **Melhorar a eficiência das ferramentas de comunicação** Implementar e otimizar ferramentas tecnológicas que permitam uma comunicação clara e acessível entre todos os membros da comunidade escolar.
- **Assegurar a precisão e clareza das informações a transmitir** Garantir que todas as comunicações são precisas, claras e acessíveis a todos os membros da comunidade escolar, adaptadas a cada grupo da rede de comunicação se necessário, de forma a evitar a desinformação e garantir o sucesso da comunicação.
- **Promover a colaboração e cooperação entre os atores educativos** Fomentar um ambiente colaborativo e criar momentos que encorajem a partilha de conhecimentos e experiências entre professores, alunos, pais e outros membros da comunidade educativa.
- **Fortalecer as relações de proximidade** Criar e manter relações próximas e de confiança entre as diversas estruturas e níveis hierárquicos dentro da escola; relações próximas são sinónimo de conhecimento do outro e conhecendo o outro a comunicação é mais eficaz e direccionada.
- **Projetar a imagem da ESSL no Exterior** Divulgar as atividades e eventos da ESSL, ou que envolvam a ESSL e os seus elementos, para a comunidade externa de forma a valorizar o trabalho realizado e os feitos conquistados e também de modo a reforçar a imagem positiva da escola e atrair novas parcerias. O nome e imagem da ESSL não pode ser envolvido em actividades internas ou externas não autorizadas pela directora ou pela sua equipa.
- **Incentivar a participação ativa e informada** Estimular a participação ativa e informada dos alunos, pais, professores e assistentes nas decisões e atividades escolares nas instâncias e órgãos que integram ou através dos directores de turma (no caso de alunos e/ou pais e encarregados de educação) ou das coordenadoras técnicas (no caso dos não-docentes).
- **Diversificar os canais de comunicação** Utilizar vários canais de comunicação (correio eletrónico, redes sociais, página electrónica, telefone, reuniões presenciais, etc.) para alcançar diferentes públicos de forma eficaz, sendo que, na relação director de turma/encarregados de educação deve ser dada preferência ao contacto telefónico/reunião presencial, independentemente do complemento/reforço da transmissão de informação por outras vias.
- **Garantir a Transparência e Responsabilidade** Assegurar que todas as comunicações sejam transparentes e que haja clareza sobre responsabilidades e expectativas dentro da comunidade escolar, certificando-se sempre que a mensagem transmitida foi entendida do modo desejável.

- **Melhorar as Relações com a Comunidade Local** Criar momentos de interação e estabelecer canais de comunicação, eficientes e regulares com parceiros e com a comunidade local.
- **Digitalizar Procedimentos Administrativos e Pedagógicos** Implementar a digitalização dos processos administrativos e pedagógicos para aumentar a eficiência, reduzir a pegada ecológica e facilitar o acesso à informação. Evitar a impressão e duplicação de documentos sempre que possível. Usar as plataformas existentes na ESSL para a organização por pastas com acessos definidos a cada grupo de necessidades.

5. Destinatários do Plano de Comunicação

Como já foi referido, uma comunicação eficaz é base de todas as relações e vice-versa. Sempre que a mensagem se dirige ao público total da ESSL, a comunicação e imagem devem ser concebidas de forma a englobar a maioria desse público, com o objetivo de alcançar um impacto comunicativo amplo e profundo; o emissor deve certificar-se que a linguagem usada é passível de compreensão por todos e deixar sempre em aberto um canal que possa permitir a clarificação de alguma dúvida face ao exposto.

Estão identificados seis grandes grupos aos quais se pode dirigir a comunicação interna e externa da ESSL:



Público-alvo ESSL

6. Identificação das informações essenciais para cada público-alvo

A eficácia da comunicação da ESSL depende da correta identificação das informações essenciais que precisam ser comunicadas a cada público-alvo.

Em seguida, serão apresentadas as informações prioritárias e mais usuais para cada grupo, sem prejuízo de outras que possam obviamente ocorrer.

Pessoal docente

- **Ordens de serviço e avisos** Informações genéricas, informações sobre procedimentos administrativos, novas políticas e atualizações.
- **Convocatórias para reuniões** Convocatórias para reuniões de departamento e área, conselhos de turma, serviço de exames, avaliação de desempenho, entre outras.
- **Formação Contínua** Formações e oportunidades de desenvolvimento profissional.
- **Avaliação do Desempenho** Critérios, procedimentos e resultados da avaliação do desempenho docente.
- **Provas Finais e Exames Nacionais** Instruções sobre vigilância, calendários e regulamentos.
- **Oferta formativa** Informações sobre a oferta formativa da ESSL.
- **Documentos Estruturantes** Regulamento interno, projeto educativo, regimentos e outras diretrizes pedagógicas.
- **Legislação de referência** Legislação relevante e respetivas atualizações.

Pessoal não-docente

- **Ordens de serviço e avisos** Informações genéricas, instruções sobre rotinas diárias e mudanças operacionais.
- **Convocatórias para reuniões** Reuniões de coordenação e sessões de formação.
- **Formação** Formações e oportunidades de desenvolvimento profissional.
- **Avaliação do Desempenho** Critérios, procedimentos e resultados da avaliação do desempenho não-docente.
- **Oferta formativa** Informações sobre a oferta formativa da ESSL.
- **Documentos Estruturantes** Normas de funcionamento, políticas internas e instruções de trabalho.
- **Legislação de Referência** Legislação relevante e respetivas atualizações.

Alunos

- **Horários e Calendários** Informações sobre horários das aulas, exames e outros eventos e informações escolares.
- **Avaliações e Resultados** Datas e procedimentos de avaliação, resultados de provas e exames.
- **Regulamentos e Normas** Regras de conduta, direitos e deveres.
- **Oferta formativa** Informações sobre cursos, projetos e atividades extracurriculares.
- **Provas Finais e Exames Nacionais** Inscrições, calendários e regulamentos.
- **Matrículas** Informações sobre datas de matrículas, documentos necessários.
- **Manuais escolares e Escola Digital** Informações sobre datas, requisição e devolução dos manuais escolares e kits escola digital.
- **Ementas** Informações sobre os menus das refeições servidas na cantina escolar, incluindo opções diárias, semanais e detalhes sobre dietas especiais ou restrições alimentares.
- **Ação Social Escolar** Informações sobre candidaturas subsídio escolar e a bolsas de mérito.
- **Convocatórias** Convocatórias para as eleições, Assembleias Geral de alunos; Assembleias de delegados e subdelegados;

- **Comunicações diversas** Comunicações sobre concursos, projetos da ESSL, clubes, orçamento participativo, Parlamento dos Jovens, entre outros;
- **Comunicações urgentes** Alterações de última hora, cancelamentos e avisos importantes.

Pais e Encarregados de Educação

- **Horários e Calendários** Informações sobre o calendário escolar, reuniões de pais e eventos vários.
- **Avaliações e Resultados** Fichas de avaliação, assiduidade, justificação de faltas, situações disciplinares e monitorização do progresso dos alunos.
- **Regulamentos e Normas** Regulamentos internos, projeto educativos, procedimentos de disciplina e segurança.
- **Oferta formativa** Informações sobre cursos, projetos e atividades extracurriculares.
- **Matrículas, Exames e provas** Informações sobre datas de matrículas e documentos necessários; datas de inscrição e realização de provas e/ou exames nacionais.
- **Manuais escolares e Escola Digital** Informações sobre requisição e devolução dos manuais escolares e kit da escola digital.
- **Ementas** Informações sobre os menus das refeições servidas na cantina escolar e eventuais dietas especiais ou restrições alimentares.
- **Educação Especial, Serviços de Psicologia e Orientação e EMAEI** Informações sobre as necessidades e desenvolvimento dos educandos/as, monitorização e progresso dos alunos.
- **Ação Social Escolar e Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família** Informações sobre candidaturas subsídio escolar e a bolsa de mérito; assistência por parte do GAAP.
- **Participação e Envolvimento** Oportunidades de envolvimento, reuniões de pais e outras situações.
- **Convocatórias** Convocatórias para a Assembleia Geral de Pais e Encarregados de Educação, entre outras;
- **Comunicações urgentes** Alterações de última hora, avisos sobre emergências, alterações de horário, cancelamentos e outros avisos e eventos importantes.

Entidades Externas

- **Informações, horários e calendário (com a autarquia)** Informações sobre o horário e calendário de trabalho e gestão e assiduidade do corpo não-docente
- **Parcerias e Colaborações** Convites para projetos conjuntos, protocolos de cooperação e apoio.
- **Eventos e Atividades** Informações sobre eventos escolares, convites para eventos.
- **Relatórios e Resultados** (para os representantes em Conselho Geral) Resultados de avaliações externas, relatórios de desempenho e atividades realizadas.

7. Identidade Visual

Porque a forma como se apresenta a nossa comunicação (verbal e visual) é a forma como somos conhecidos e, logo, a nossa identidade, a ESSL investiu, em 2023, numa modernização de logótipo e imagem de modo a acompanhar os tempos, dando maior atractividade à imagem associada à comunicação. O mesmo aconteceu com a página electrónica da ESSL.

Logotipo

O logotipo da ESSL deve ser utilizado em todas as comunicações oficiais, incluindo cartas, correio eletrónico, apresentações, materiais impressos e digitais (cartazes, convites etc.).

Para uso geral, em fundo branco, existem as duas versões abaixo indicadas e que devem respeitar uma área limpa em seu redor. Para outros usos e cores devem contactar a equipa de comunicação de modo a assegurar-se o cumprimento ao estipulado no caderno de normas gráficas.



Assinatura principal / leitura vertical



Assinatura complementar / leitura horizontal

Estilo e tamanho da letra em documentos institucionais

Fonte principal: A fonte principal a utilizar nos documentos e comunicações oficiais é *Arial Narrow*, dada a sua universalidade electrónica, pois existe em quase todos os programas e versões de processador de texto. Assim, devem observar-se as seguintes regras:




- **Corpo do texto** - utilizar tamanho 10pt, espaçamento entre linhas 1,5 (excepcionalmente 1,15);
- **Títulos e Subtítulos** - para títulos, utilizar tamanho 14pt em negrito; para subtítulos, utilizar tamanho 12pt em negrito;
- **Notas de rodapé** - para notas de rodapé ou informações secundárias, utilizar tamanho 7pt.

Fonte Secundária: A fonte alternativa a utilizar nos documentos e comunicações oficiais é *Calibri*, pelas mesmas razões acima apontadas. Neste caso, devem observar-se as seguintes regras:

- **Corpo do texto:** utilizar tamanho 10pt, espaçamento entre linhas 1,5 (excepcionalmente 1,15)
- **Títulos e Subtítulos:** Para títulos, utilizar tamanho 16pt em negrito; para subtítulos, utilizar tamanho 12pt em negrito.
- **Notas de rodapé:** Para notas de rodapé ou informações secundárias, utilizar tamanho 8pt.

Paleta de Cores

Devem utilizar-se sempre as cores oficiais da escola para manter a identidade visual. Pode consultar, no **Anexo III** deste documento, as instruções para alterar o código de cores no Microsoft Office.

	Pantone P20 - 7 C	CMYK 0, 48, 82, 0	RGB 244, 153, 60
	Pantone P94 - 7 C	CMYK 68, 85, 0, 0	RGB 115, 62, 144
	Pantone P157 - 8 C	CMYK 47, 0, 100, 0	RGB 157, 196, 29

Códigos das cores oficiais da ESSL

Elementos gráficos

- **Cabeçalhos e Rodapés:** todos os documentos oficiais devem incluir cabeçalhos e rodapés padronizados, em conformidade com a identidade visual da escola. (Ver folhas tipos em “Anexo I e II)
- **Ícones e ilustrações:** utilizar um conjunto específico de ícones e ilustrações que estejam em conformidade com a identidade visual da escola.

Os documentos relacionados com os cursos profissionais devem incluir obrigatoriamente, no rodapé, os logotipos seguintes:



Logotipos das entidades a incluir nos documentos

As comunicações oficiais devem seguir as diretrizes estabelecidas para uniformizar a apresentação e reforçar a identidade ESSL.

Assinatura de correio eletrónico

Para garantir coerência e uniformidade na identidade do ESSL, todos os correio eletrónicos enviados pela direção e pelos serviços administrativos e técnicos deverão seguir o modelo de assinatura apresentado na figura abaixo. Embora cada membro tenha a liberdade de optar por uma configuração diferente, recomenda-se que as assinaturas individuais se alinhem, tanto quanto possível, com o modelo sugerido, fazendo as adaptações necessárias para cada situação. (Ver anexo IV)



Modelo de assinatura para contas de correio eletrónico institucional

8. Meios de comunicação

Uma comunicação eficaz gera um ambiente de confiança, profissionalismo e respeito. Os instrumentos de comunicação interna e externa do ESSL são os seguintes:

Comunicação Verbal

- **Comunicações telefónicas** - A ESSL possui números de telefone fixo e dois telemóveis, permitindo contactos imediatos com interlocutores com responsabilidade na organização e na sua gestão, consoante a temática a tratar.
- **Reuniões presenciais ou por videoconferência** - As diversas reuniões de diferentes estruturas da ESSL são momentos de comunicação nos dois sentidos que permitem não só a divulgação e partilha de informação como a criação de um espaço para novas observações e ideias, motivando e promovendo o trabalho colaborativo e cooperativo. No caso das reuniões on-line, deve ser sempre usada a plataforma Teams, que tem associadas as contas de correio eletrónico institucionais.

- **Atendimento ao público presencial** - São exemplos de atendimento ao público de modo presencial a portaria/pbx e a secretaria de modo mais regular, mas também a papelaria/reprografia, a biblioteca, ou o bar e a cantina em situações excepcionais e autorizadas.

A comunicação verbal deve ser calma, clara, concisa e profissional. Não devem ser emitidos juízos de valor ou aconselhamento sobre os temas em tratamento por quem não tem essa função. As pessoas e/ou chamadas devem ser encaminhadas para as áreas concretas tendo em conta a temática do assunto a esclarecer/resolver.

Deve ser dada primazia a este tipo de comunicação, sem prejuízo de que a mesma se repita de modo ainda mais formal por outra via, nomeadamente correio eletrónico ou carta, como por exemplo, no contacto entre directores de turma e encarregados de educação.

Comunicação impressa

- **Vitrinas e Placares** - Localizados em áreas estratégicas da escola forma acessível e visível, os placares e vitrinas existentes na ESSL encontram-se distribuídos pela escola, de acordo com as necessidades das diversas estruturas intermédias e educativas. Alguns estão devidamente identificados quanto ao tipo de informação/estrutura que o usa, devendo a mesma ser respeitada. Não devem ser afixados informações noutros espaços e qualquer informação deste tipo, externa à direcção, deve ser autorizada pela mesma.
- **Roll-Ups, flyers, cartazes** - São usados materiais promocionais e informativos impressos usados para eventos, campanhas e divulgação de informações importantes. A ESSL dispõe de também de dois roll-ups publicitários e de uma lona. Não devem ser afixados cartazes, flyers ou outros tipos de meios publicitários e qualquer informação deste tipo, externa à direcção, deve ser autorizada pela mesma.

Comunicação digital

A comunicação digital pode estabelecer-se através de vários suportes:

- **Correio eletrónico:** a ESSL dispõe de correio eletrónico institucional para o pessoal docentes e não docente, alunos e serviços, o que pode permitir e agilizando o fluxo e a eficácia da informação. Os correios eletrónicos têm o domínio institucional @essl.edu.pt.

Este meio deve ser usado para comunicações de carácter oficial com as diferentes estruturas internas da ESSL e qualquer comunicação externa deve ser realizada obrigatoriamente por este correio eletrónico, nomeadamente, para comunicações com os Encarregados de Educação ou entidades externas.

Por correio eletrónico, além das comunicações comuns, a nível interno, pode seguir documentação institucional, ordens de serviço, avisos, convocatórias e atas de reuniões, que, enviadas através do correio eletrónico, terão o mesmo efeito normativo.

Os destinatários e os responsáveis pelo conteúdo são: direcção, docentes, pessoal não-docente, alunos, pais e encarregados de educação e entidades externas.

Plataformas Microsoft (Onedrive e Teams)

A ESSL usa as plataforma Microsoft que disponibilizam o uso do Outlook e do nosso correio eletrónico institucional, a Onedrive (uma nuvem para colocação de pastas e documentos) que permite a partilha e gestão colaborativa interna de documentos variados como

planificações anuais das disciplinas, dossiers pedagógicos, etc., podendo significar a redução da pegada ecológica e uma poupança significativa; o Forms (para realização de questionários e inquéritos on-line), além de uso gratuito do Office 360. Está ainda disponível a plataforma Teams para realização de reuniões em videoconferência. O uso destas plataformas garante maior segurança e a previne a perda de dados.

É intenção que, antes do início do ano lectivo 26/27, consigamos ter em prática o uso da Onedrive para contacto direto entre a direcção e os docentes, usando-se também esta plataforma como meio de divulgação e colocando-se nesta nuvem informações e documentos de interesse de carácter geral e/ou direccionado a grupos específicos como: documentos estruturantes, ordens de serviço, avisos, comunicações e informações, bem como, convocatórias, oferta formativa, avaliação de desempenho, serviço de provas e exames, entre outros. É um placard virtual para afixação de toda a informação relevante, tendo eficácia normativa e servindo esta nuvem como um placard virtual para afixação de toda a informação relevante. O mesmo se pretende em relação aos não-docentes.

Plataformas de gestão interna e administração

Existem diversas plataformas de gestão interna e administração como programa de horários, o Untis ou as plataformas de gestão da JPM Abreu (usadas nos Serviços Administrativos) e GIAE na gestão de alunos, sumários, etc. Ao nível da comunicação, as plataformas dos serviços administrativos emitem e enviam os recibos de vencimento, sem qualquer outro tipo de comunicação. As componentes NetGiae e PAA permitem a comunicação externa e, de momento, não é usada como tal. No entanto, os alunos e pais e encarregados de educação podem ter acesso a informações através do programa, embora de modo automático e sem interferência comunicativa direta, no caso do NetGIAE, e o acesso ao Plano Anual de Atividades, no caso do PAA.

Página electrónica

É o principal veículo para disseminar informações de carácter institucional da ESSL, incluindo notícias, eventos, documentos orientadores, entre outros. Assume-se como um meio de divulgação interno e externo, pelo que se pressupõe dinâmica, funcional e actualizada.

Redes sociais - Facebook e Instagram e outros

As páginas oficiais da ESSI nas plataformas Facebook e Instagram desempenham um papel crucial na divulgação de informações e elementos facilitadores da comunicação e interação dentro com a comunidade. Estas ferramentas permitem-nos alcançar alunos, pais, encarregados de educação e a comunidade em geral de forma rápida e eficaz, garantindo uma comunicação célere e eficiente em comparação com a página electrónica. Têm a capacidade de chegar a diferentes públicos – Facebook é mais eficaz na população adulta, Pais e Encarregados de Educação; o Instagram junto dos jovens – muitas informações que são publicadas nas redes sociais, nomeadamente avisos, publicações comemorativas, entre outras, não são depois replicadas na página electrónica.

9. Regulamento da utilização dos suportes de comunicação

Definem-se os seguintes procedimentos e normas de comunicação interna e externa:

Comunicações telefónicas

O uso de telemóveis/telefones para efeitos institucionais, por parte dos professores, deve ser efetuado em local próprio (gabinetes de atendimento, sala de directores de turma e/ou salas de reuniões), a fim de preservar a confidencialidade das comunicações.

O uso de telefones pessoais não está autorizado durante o decurso das atividades letivas, salvo em situações excepcionais e urgentes, que deverão ser devidamente justificadas e comunicadas à direção.

Durante as atividades letivas, telefones móveis ou outros dispositivos tecnológicos poderão ser utilizados como ferramentas pedagógicas, sendo da responsabilidade do professor decidir sobre o momento e a forma de utilização, respeitando sempre o contexto pedagógico e as diretrizes da ESSL.

Correio eletrónico

Com a existência das contas de correio institucionais, são estabelecidas as seguintes normas:

Acesso Regular Os utilizadores devem procurar aceder à sua caixa de correio eletrónico, sempre que possível, nunca num espaço temporal superior a 48h, sendo aconselhável a consulta diária.

Utilização Obrigatória Para realização de comunicações institucionais, é obrigatória a utilização do correio eletrónico institucional.

Finalidade Exclusiva O uso do correio eletrónico institucional serve única e exclusivamente para a divulgação de iniciativas de índole profissional.

Placares e Vitrinas

Competência de gestão e autorização: Compete à direção gerir e autorizar a afixação de qualquer tipo de material nos espaços comuns e nos painéis de informação da escola. É proibida a afixação de qualquer informação nos suportes destinados a esse fim sem a prévia autorização da direção. Todos os conteúdos a serem afixados nos espaços comuns devem ser entregues com a devida antecedência, para que possam ser devidamente analisados e autorizados.

Prazos para afixação e remoção: O material deve ser afixado em tempo útil para o seu efeito e retirado, sempre que possível, no dia seguinte ao evento. Não devem ser afixadas informações fora dos suportes destinados e autorizados para o efeito, designadamente em paredes, vidros, portas ou janelas.

Página web da ESSL e redes sociais

Compete à Equipa de Comunicação e Imagem a gestão da página eletrónica e das redes sociais da ESSL. A linha editorial visa divulgar e promover a dinâmica da ESSL, abrangendo várias vertentes e atividades. A publicação de notícias e fotografias ilustrativas deve respeitar os princípios constantes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

Na página e nas redes sociais são publicadas notícias de atividades e eventos dinamizados na ESSL, avisos e notícias para a comunidade, divulgação da oferta educativa e formativa e outras divulgações diversas.

Todas as redes sociais e/ou de comunicação da ESSL devem passar primeiro pela publicação na página oficial e depois ser replicada noutras possíveis páginas existentes respeitantes à ESSL. A existência de outras páginas relacionadas com a ESSL ou

denominação ESSL devem ser do conhecimento da direção e devem respeitar este documento e as regras de utilização de imagem e logotipagem aqui expressas, além do cumprimento das regras do RGPD. Nenhum elemento deve publicar fotos de momentos e alunos da ESSL directamente nos seus perfis/páginas de modo a dar cumprimento às regras do RGPD.

Envio de informação para submissão de Artigos

As informações e fotos/vídeos para realização e submissão de artigos devem ser enviados para o correio eletrónico: rp@essl.edu.pt

10. Ações Estratégias de Comunicação

Objetivo estratégico (OE.)	Ação estratégica	Metas (M.)	Indicadores de Consecução	Meios de verificação
OE.1 - Melhorar a Eficiência da Comunicação Interna	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criar correio eletrónico institucional para todos os assistentes operacionais. ▪ Colocar em funcionamento permanente as televisões da ESSL com informações sobre as iniciativas e actividades da ESSL e outros vídeos de interesse. 	OE.1 – M.1 Garantir que todos os assistentes operacionais possuem o correio eletrónico institucional e o usam, até ao setembro de 2026. OE.2 – M.2 Melhorar a comunicação e garantir um grau geral de satisfação com a comunicação interna.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de correio eletrónicos institucionais ativos ▪ Taxa de satisfação do pessoal não docente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relatórios do sistema de correio eletrónico com estatísticas de envio, entrega e leitura. ▪ Inquéritos de satisfação sobre a clareza, eficácia e eficiência das comunicações (Observatório da Qualidade).
		OE1. – M.3 – Aproveitar as condições existentes na ESSL para transmitir a informação por mais uma via.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Materiais realizados para o efeito. ▪ Horas e dias de funcionamento. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Repositório de vídeos e informações que foram alvo de transmissão. ▪ Apontamentos da portaria e do bar ao ligar e desligar as televisões.
OE2. Melhorar a Eficiência da Comunicação externa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Através de uma rede de transmissão de informação interna, é necessário garantir que o envio de comunicações de interesse 	OE2. – M.1 Definir a rede de transmissão de informação interna. OE.2 – M.2 Garantir a actualização dos correio eletrónicos dos pais e encarregados de educação e que todas as comunicações enviadas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Taxa de entrega e leitura das mensagens enviadas; ▪ Taxa de satisfação dos pais/EE e alunos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relatórios do sistema de correio eletrónico com estatísticas de envio, entrega e leitura ▪ Inquéritos de satisfação sobre a clareza, eficácia e eficiência das comunicações.

	<p>geral dirigidas a pais, encarregados de educação e alunos, a informação a chegar aos alunos, pais e encarregados de educação se faça através do correio eletrónico institucional dos diretores de turma.</p>	<p>alcancem pelo menos 90% dos destinatários das comunicações.</p> <p>OE.2 – M.3 Melhorar a comunicação e garantir um grau geral de satisfação com a comunicação interna.</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> Continuar a melhoria e a actualização da página eletrónica da ESSL, tanto em termos de conteúdos como em termos de configuração gráfica. 	<p>OE.2 – M.4 Melhorar a navegabilidade e acessibilidade da página electrónica da ESSL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Número de acessos à página da ESSL. Grau de satisfação dos utentes 	<ul style="list-style-type: none"> Relatórios de análise de tráfego do site. Inquéritos de satisfação do Observatório da Qualidade
	<ul style="list-style-type: none"> Manter a utilização e a actualização das redes sociais existentes (Facebook e Instagram) para divulgação de atividades e informações da ESSL. 	<p>OE.2 - M.5 Aumentar o alcance das comunicações externas e o envolvimento da comunidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Número de seguidores nas redes sociais e de interações/visionamentos das postagens colocadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Relatórios de actividade nas redes sociais
<p>OE3. Fortalecer a identidade e a imagem do ESSL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Produzir mais quantidade e aumentar a linha de produtos de merchandising da ESSL (t-shirts, blocos de notas, fitas, lápis, etc.) com 	<p>OE.3 – M.1 - Implementar a linha de produtos de merchandising até ao final de 2026.</p> <p>OE3. - M.2 – Que todos os equipamentos desportivos e de trabalho da ESSL respeitem as cores e imagem da</p>	<ul style="list-style-type: none"> Número de feedback positivos sobre a identidade visual e reconhecimento da identidade e a imagem da ESSL. 	<ul style="list-style-type: none"> Questionários de satisfação e reconhecimento de identidade e imagem da ESSL (Observatório da Qualidade).

	<p>o logotipo e cores da ESSL.</p> <p>Assegurar que os equipamentos desportivos e de trabalho da ESSL respeitam as cores e imagem da ESSL.</p>	<p>ESSL, sempre que forem sendo substituídos.</p>		
--	--	---	--	--

11. Monitorização e avaliação

“Pode criar e construir o lugar mais maravilhoso do mundo, mas mesmo assim necessitará de pessoas para transformar esse sonho em realidade.”

Walt Disney

Tudo o que diz respeito à imagem é a base da construção de uma marca, mas esta construção é indissociável de uma boa comunicação e, claro está, de um bom funcionamento. Uma melhor ESSL constrói-se todos e com base nesse “todos”: alunos, corpos docentes e não-docentes, pais e encarregados de educação e entidades externas.

A monitorização e avaliação do Plano de Comunicação serão realizadas de forma contínua para garantir a eficácia das iniciativas implementadas. Esses processos serão fundamentais para ajustar e melhorar as práticas de comunicação ao longo do tempo, assegurando que as metas e objetivos sejam alcançados de maneira eficiente e alinhada com os propósitos institucionais.

Será adotada uma abordagem de monitorização regular para acompanhar o desempenho dos meios de comunicação, o que incluirá o acompanhamento regular da receção das mensagens pelos públicos-alvo, a análise do feedback recebido e a observação de métricas de desempenho dos diferentes canais de comunicação utilizados.

A avaliação dos resultados será conduzida anualmente para comparar o desempenho atual com as metas definidas no plano de comunicação.

Com base nos resultados obtidos, serão implementados, caso se justifique, ajustes no plano de comunicação para otimizar a eficácia das comunicações, nomeadamente a adaptação dos canais de comunicação e a introdução de novas iniciativas para melhor atender às necessidades da comunidade escolar e garantir uma comunicação eficaz e alinhada com as expectativas dos diferentes públicos. Serão ainda tidas em conta as indicações e opiniões que possam surgir no âmbito do Observatório da Qualidade ou de outros órgãos.



12. Anexos

ANEXO I

Folha tipo para documentos



ANEXO II

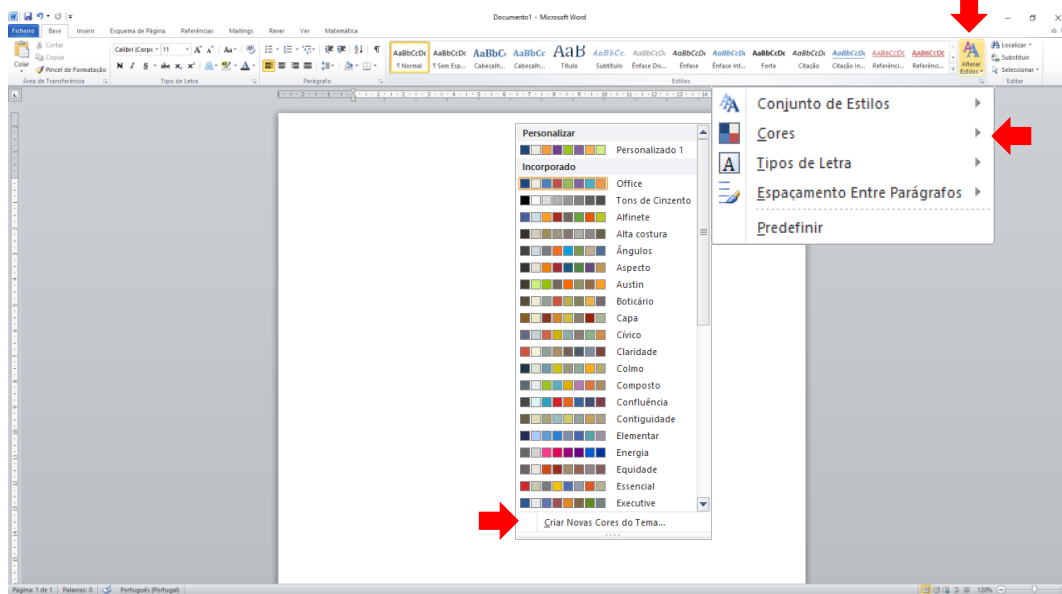
Folha tipo para comunicações externas






Anexo III

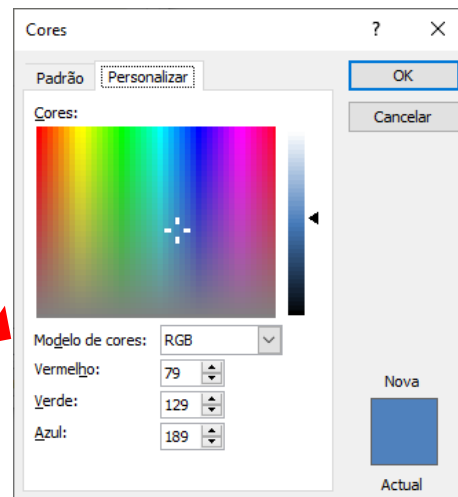
Configurar o Office com as cores da ESSL

1. No separador “Alterar estilos” no *Word* ou no separador “Esquema” de página no *Excel*, clique em cores e em seguida, em “Criar novas cores do tema”.



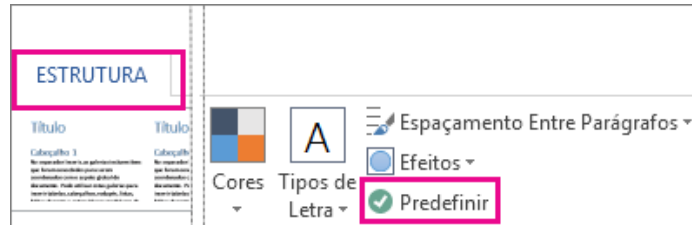
2. Para criar as próprias cores, clique na seta da cor 1, que abre a janela abaixo seguidamente clique em “Mais Cores” e inserem-se os códigos

-  RGB 244, 153, 60
-  RGB 115, 62, 144
-  RGB 157, 196, 29



3. Este procedimento abre uma janela como a do lado, na qual no campo HEXADECIMAL deve inserir o código de cor das cores ESSL. Quando terminar clique em OK.
4. É necessário repetir os procedimentos 2 e 3 para alterar sucessivamente as 3 cores, introduzindo em cada uma delas os códigos da imagem acima.
5. Na caixa Nome, introduza um nome para as novas cores de tema, por exemplo ESSL, e clique em Guardar.

- No separador Estrutura no Word ou Esquema de Página no Excel, clique em Temas > Guardar Tema Atual.
- Após guardar o seu tema, pode configurá-lo para que seja utilizado em todos os novos documentos. No separador Estrutura, clique em Predefinir.



Anexo IV

Como colocar o rodapé do correio eletrónico.



- Iniciar sessão na sua conta institucional;
- No canto superior direito carregar na roda dentada (definições);
- Selecionar “conta” e depois “assinatura”;
- Clicar “adicionar assinatura”;
- Clicar em inserir, depois no espaço em branco e Imagem.
- Aceder ao local onde tem guardada a imagem de rodapé previamente enviada e guardar.

